

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE DIFUSIÓN Y SENSIBILIZACIÓN PARA CUALQUIERA DE LOS PROYECTOS Y ACTIVIDADES DEL ÁMBITO DE ESTRATEGIA DIGITAL.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente es la prestación de servicios de consultoría, asesoría y asistencia técnica en materia de difusión, sensibilización y con el fin de dar soporte a las acciones, proyectos y actividades vinculadas a la Estrategia Digital de la Diputación Foral de Bizkaia, incluida la Agenda Digital y la Oficina del Dato.

El contrato se estructura en dos lotes diferenciados:

- Lote 1. Narrativa, consultoría, contenidos y desarrollo de artefactos visuales y físicos.
- Lote 2. Podcast Bizkaia.

El contrato contribuirá a los objetivos de la Estrategia Digital, entre los que se incluyen:

- Garantizar unos Servicios digitales inclusivos y adaptados a las necesidades de la ciudadanía.
- Desarrollar una gestión basada en la personalización de servicios públicos seguros.
- Avanzar hacia una Administración digital que trabaja en red de forma eficiente y proactiva.
- Garantizar la cohesión del territorio y la incorporación al mundo digital de ciudadanía y empresas.
- Posicionar al territorio como agente activo en el ámbito tecnológico.

En este contexto, y con el fin de poder dar respuesta a las metas arriba expuestas, y dentro del marco de este contrato, los objetivos específicos que se persiguen son los siguientes:

- Poner en valor la Agenda Digital.
- Visibilizar los proyectos de transformación digital en el sector público foral.
- Desarrollar un programa de sensibilización interna en las nuevas tecnologías.
- Visibilizar la Oficina del Dato y el Modelo de Gobernanza del Dato y de la IA de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Implementar un plan de difusión y sensibilización de todas las iniciativas en materia de transformación digital para la gestión del cambio.





- Fomentar las carreras STEM entre el público más joven, con especial incidencia en el público femenino.

2. CONTENIDO DEL CONTRATO

Las actuaciones se realizarán en **2 ámbitos diferenciados** y estarán repartidas en 2 LOTES:

1. Lote 1: Narrativa, consultoría, contenidos y desarrollo de artefactos visuales y físicos.
2. Lote 2: Podcast Bizkaia.

Teniendo en cuenta esta consideración, los alcances se definen de la siguiente manera por cada lote:

2.1. LOTE 1: NARRATIVA, CONSULTORIA, CONTENIDOS Y DESARROLLO DE ARTEFACTOS VISUALES Y FÍSICOS.

El presente lote tiene como finalidad construir, ordenar, difundir y materializar visual y físicamente el relato de la Estrategia Digital de la Diputación Foral de Bizkaia, garantizando coherencia, claridad comunicativa e impacto visual y sensorial, así como capacidad de sensibilización para los distintos públicos objetivos (ciudadanía, tejido empresarial, personal interno y sector tecnológico).

TAREAS QUE CONSTITUYEN EL SERVICIO:

1. Definición del relato estratégico y planificación de la comunicación:

- Elaboración de un documento estratégico de posicionamiento 360 (web + RRSS) que sintetice el propósito, visión, valores y metas de la Estrategia Digital, definiendo los objetivos de difusión y sensibilización y de negocio del Servicio de Estrategia Digital y de la Oficina del Dato.
- Identificación y formulación de mensajes clave adaptados a cada grupo de interés para cada acción de difusión y sensibilización, definiendo el tono y estilo comunicativo coherentes con la identidad de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Elaboración de una propuesta de un manual de narrativa digital que defina qué contar, cómo contarlos y a quién.
- Planificación y diseño de campañas de comunicación de temáticas vinculadas a proyectos concretos (Agenda Digital, Oficina del Dato, Gobernanza de la IA, programas de capacitación interna).





- Planificación diseño de técnicas de Marketing Digital para atraer tráfico interno y externo.
- Asesoramiento sobre control de tráfico en canales.
- Asesoramiento sobre canales idóneos (medios, redes sociales, boletines, actos institucionales, etc.) y definición de cronogramas de comunicación alineados con los hitos del área.
- Diseño de estrategias específicas para sensibilización interna y comunicación externa.

2. Creación de contenidos multicanal

- Asesoramiento en la creación de una imagen de marca para los nuevos proyectos que surjan de la Agenda digital que transmita los valores de ésta, así como para la creación de eslóganes, logotipos y otros elementos audiovisuales y/o físicos.
- Redacción y producción de piezas de comunicación en base a criterios SEO cuando así corresponda: noticias, artículos, textos para newsletters, guiones para vídeos corporativos, cápsulas formativas o podcasts y materiales pedagógicos (guías, fichas didácticas, documentos de buenas prácticas).
- Propuestas de storytelling para la transmisión comprensible de conceptos tecnológicos complejos (IA, datos, gobernanza digital).
- Diseño de dinámicas de sensibilización interna para personal de la Diputación (talleres, sesiones breves, píldoras digitales) y material de apoyo formativo (presentaciones, dossiers, preguntas frecuentes).

3. Identidad visual y desarrollo de artefactos gráficos y físicos

- Creación de identidades gráficas y submarcas, logotipos, iconografías e imágenes adaptadas a las distintas iniciativas de la Estrategia Digital.
- Elaboración de un manual gráfico con tipografías, paletas de color y pautas de uso coherentes con la identidad institucional.
- Creación de plantillas reutilizables: presentaciones corporativas, infografías, informes, boletines.
- Adaptación de la imagen institucional de la Diputación a diferentes entornos digitales y físicos.

4. Diseño y producción de soportes para eventos y campañas

- Diseño, maquetación y producción de elementos físicos y escenográficos:
 - Totems, cubos, roll-ups, lonas, cartelería...
 - Escenografía para escenarios (backdrops, atriles, photocalls).
 - Señalética y paneles informativos.





- Propuesta de artefactos innovadores para eventos: stands modulares reutilizables, totems digitales o interactivos, espacios inmersivos, recursos basados en IA o realidad aumentada, avatars.
- Servicio completo de montaje, desmontaje y asistencia técnica en eventos.
- Propuestas de mejora continua en el diseño de espacios y materiales para garantizar impacto visual y facilidad de reutilización.

5. Materiales de difusión y merchandising sostenible

- Diseño y producción de publicaciones divulgativas, infografías, cartelería temática, piezas digitales animadas y contenidos audiovisuales breves para redes sociales y microsities.
- Diseño y producción de merchandising corporativo sostenible (lanyards, acreditaciones, elementos promocionales), garantizando criterios de sostenibilidad, producción local y reducción de plásticos.
- Creación de packaging y etiquetado coherente con la Estrategia Digital y la imagen de la Diputación Foral de Bizkaia

6. Artefactos digitales y audiovisuales

- Producción de microvídeos, animaciones, motion graphics y piezas interactivas para redes sociales, microsities y eventos.
- Diseño de pantallas, presentaciones dinámicas y fondos audiovisuales para eventos.
- Desarrollo de plantillas audiovisuales reutilizables para futuras campañas.

7. Monitorización y asesoría continua

- Asistencia técnica en la supervisión de la coherencia comunicativa de todas las iniciativas de comunicación y sensibilización.
- Definición de indicadores de impacto (alcance, notoriedad, participación) de las diferentes acciones comunicativas y campañas de sensibilización y redacción de informes de resultados y recomendaciones de mejora.
- Reuniones de seguimiento y coordinación con las áreas implicadas de la Diputación Foral de Bizkaia.

Según las necesidades, se solicitará que los contenidos y elementos diseñados y creados están disponibles tanto en castellano como en euskera.





2.2. LOTE2: PODCAST BIZKAIA

El presente lote tiene como finalidad producción técnica, artística y comunicativa de un podcast, inicialmente centrado en la promoción de las carreras STEM entre las estudiantes que se encuentren en el momento de decidir sus estudios superiores, pero que podrá variar su alcance en función del avance en el despliegue de la Agenda Digital del Bizkaia.

TAREAS QUE CONSTITUYEN EL SERVICIO:

16 episodios anuales de aproximadamente 30 minutos de duración, orientados en su primera etapa a despertar el interés de las adolescentes en el ámbito STEM, que se publicarán en Spotify y YouTube, con clips promocionales en TikTok, YouTube LikedIn e Instagram.

1. Planificación del proyecto y de cada temporada y definición de la línea comunicativa

- Elaboración de un documento de posicionamiento que sintetice el propósito, visión, valores y metas del podcast, definiendo los objetivos de difusión y sensibilización.
- Identificación y formulación de mensajes clave adaptados a cada grupo de interés para cada acción de difusión y sensibilización, definiendo el tono y estilo.
- Planificación y diseño del podcast y de las campañas de comunicación.

2. Producción y dirección técnica:

- Supervisión de la ejecución del proyecto en todas sus etapas:
 - coordinación del equipo,
 - validación de los contenidos junto con el equipo de estrategia Digital
 - planificación de los tiempos para garantizar un flujo de trabajo eficiente y alineado con los objetivos de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Grabación y edición
 - captura audio y video en alta calidad.
 - Postproducción: limpieza del audio, corrección de color y el montaje final, incorporando elementos gráficos y rótulos corporativos para reforzar la identidad visual del podcast
 - Extracción de fragmentos destacados para la creación de piezas cortas que se difundirán en TikTok y redes.
 - Se valora contar con música de librería, libre de derechos de autor, para complementar cada vídeo.
- Diseño de elementos gráficos y clips promocionales, en consonancia con la imagen de la Diputación Foral de Bizkaia.





- o Creación de cabeceras, cierres y rótulos corporativos.
- o Diseño de miniaturas y materiales gráficos para redes sociales.

La producción final deberá ser enviada al equipo de Estrategia Digital para su validación y, en caso necesario, se ejecutarán los cambios que se soliciten. Una vez validado, se enviará al equipo encargado de la difusión de cada episodio, para su publicación.

3. Producción artística y comunicativa:

- Guionizado e investigación de personas entrevistadas.
 - o Redacción de las escaletas y los guiones de cada episodio.
 - o Identificar y contactar con las personas que participarán como invitadas, en el caso del Podcast STEMLab Bizkaia, mujeres destacadas en el ámbito STEM.
 - o Adaptar el contenido a un lenguaje atractivo para el target correspondiente, asegurando que los temas tratados sean comprensibles, motivadores y acordes al público objetivo, en el caso del Podcast STEMLab, adolescentes.
- Selección de la entrevistadora, con relevancia y cercanía con la audiencia; en el caso del Podcast SETMLab, relevancia en el sector STEM y cercanía con la audiencia juvenil. Su labor incluirá la interacción fluida con las invitadas y la capacidad de generar un ambiente ameno y estimulante para las oyentes.

Será necesaria la distribución y promoción del podcast en plataformas como Spotify y YouTube de la Diputación Foral de Bizkaia, optimizando los metadatos y aplicando estrategias de SEO para mejorar su alcance, gestionando la publicación de clips y piezas adaptadas para TikTok, con el objetivo de viralizar el contenido y generar interacción con la audiencia juvenil.

La adjudicataria suministrará informes con métricas de desempeño y conclusiones.

4. Coordinación con el Lote 1.

- Revisión conjunta con el equipo de narrativa y el de artefactos para asegurar coherencia visual y generación de los elementos necesarios para el podcast.

Según las necesidades, se solicitará que los contenidos y elementos diseñados y creados están disponibles tanto en castellano como en euskera.





3. GESTION DEL CONTRATO Y SEGUIMIENTO

MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El proyecto podrá ser ejecutado tanto de manera presencial, como off-site o en ubicaciones de terceras partes, cuando y según sea requerido.

La empresa adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- Trabajar en coordinación permanente con la Servicio de Estrategia Digital manteniendo reuniones periódicas para el seguimiento y evaluación del devenir del objeto contractual. La empresa adjudicataria informará obligatoriamente a la jefa del Servicio de Estrategia Digital o la persona en quien ella delegue, con la periodicidad que se establezca, sobre la marcha general de los trabajos encomendados.
- La comunicación entre la empresa adjudicataria y el Servicio de Estrategia Digital habrá de ser constante y continuada, y se realizará a través de la Jefa del Servicio de Estrategia Digital o persona por ella designada. La Jefa del Servicio de Estrategia Digital o persona en quien delegue, tendrá en todo momento libre acceso a los documentos que obren en poder de la empresa adjudicataria para inspeccionar y controlar la marcha de los trabajos o para recoger los datos con vistas al cumplimiento del trabajo.
- Las acciones programadas por la empresa adjudicataria deberán tener en cuenta la diversidad garantizando el principio de inclusividad, accesibilidad y lenguaje claro.. Entendiendo por diversidad la funcional, sensorial, cognitiva y de origen entre otras. Y no se admite ni admitirá ninguna acción ni publicidad que vulnere o pueda vulnerar los derechos de las personas.
- Se deberá tener en cuenta la imagen corporativa de la Diputación Foral de Bizkaia la cual se facilitará a la adjudicataria.
- Dentro de las funciones de dirección, coordinación y seguimiento de los trabajos objeto del contrato, por parte de la empresa adjudicataria se podrán hacer cuantas sugerencias y modificaciones se consideren necesarias para el mejor logro de los objetivos perseguidos, siempre dentro del límite del precio de adjudicación.

No obstante, la Diputación Foral de Bizkaia supervisará la calidad del servicio prestado por la Adjudicataria. Los estándares de calidad indicados en los documentos contractuales y, en especial:

- La eficacia en proporcionar personas con las habilidades apropiadas requeridas.
- La calidad de las personas y el cumplimiento de los requisitos de los perfiles requeridos.





- El cumplimiento de los plazos. La Diputación Foral de Bizkaia podrá solicitar a los efectos información en los planes de proyecto a cualquier nivel.
- La calidad en la gestión.
- La calidad de los entregables y materiales.

Por último, la Diputación Foral de Bizkaia puede solicitar la asistencia de la Adjudicataria a las reuniones de revisión del desempeño.

REUNIONES

Las reuniones de seguimiento y reuniones operativas entre la Adjudicataria y la Diputación Foral de Bizkaia se deberán organizar de forma periódica. Las personas asistentes principales y el contenido principal de las reuniones se especifican a continuación. Podrán ser invitadas asistentes adicionales cuando sea necesario. La Diputación Foral de Bizkaia puede cambiar la frecuencia de las reuniones previa consulta con la Adjudicataria.

Todas las reuniones se convocarán con una agenda y se cerrarán con un memoria-resumen-acta

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se organizarán reuniones de seguimiento mensuales en las que al menos deberán participar las siguientes personas:

- Director/a responsable del proyecto por parte de la Adjudicataria
- La responsable del contrato por parte de la Diputación Foral de Bizkaia.
- La responsable del lote por parte de la Diputación Foral de Bizkaia.

La Diputación Foral de Bizkaia se reserva el derecho de ampliar la lista de participantes si el alcance de la reunión así lo requiere.

En esta reunión la Adjudicataria presentará un informe sobre:

- Actividades en curso
- Actividades planeadas
- Problemas y riesgos +Impacto+Recomendaciones
- Cuestiones de personal
- Cuestiones financieras

REUNIONES OPERATIVAS

La frecuencia de las reuniones operativas serán las establecidas por la adjudicataria del contrato en su plan de proyecto y acorde a cada una de las tareas que lo componen, siendo éstas nunca inferiores a una a la semana.

ENTREGABLES

La Adjudicataria deberá presentar:





Para la gestión del proyecto.

- a) **Hoja de ruta o cronograma.** La entidad adjudicataria proporcionará una hoja de ruta que contendrá cronograma orientativo para la prestación del servicio, con indicación, entre otros, del calendario de entrega de documentación relativa a la definición de procesos, hitos destacables, dedicación por parte de las personas de la Diputación Foral de Bizkaia y propia.
- b) De las distintas sesiones de trabajo, al menos deberán entregar al menos los siguientes documentos:
- b.1. **memoria-resumen-acta** de cada sesión de trabajo concretando, entre otros, temas abiertos, decisiones tomadas y tareas.
 - b.2. **documento/documentos** utilizados en la reunión.
- c) Informes de seguimiento.
- c.1. Informe mensual.** La Adjudicataria deberá presentar informes mensuales a la responsable del contrato por parte de la Diputación Foral de Bizkaia. Los informes mensuales del mes n deberán entregarse no más tarde que en el día 10 del mes n+1.

El informe mensual deberá incluir:

- Un resumen de las actividades desarrolladas.
- Información sobre el desarrollo/avance del proyecto.
- Los riesgos y los problemas identificados. junto con su impacto y recomendaciones de subsanación.
- Avance de los indicadores definidos para medir la consecución de los objetivos del proyecto.

Los requisitos de contenido y el diseño del informe mensual pueden evolucionar para un mejor encaje con las necesidades de la Diputación Foral de Bizkaia. Dichas mejoras, siempre que sea necesario, se gestionarán en colaboración con la Adjudicataria.

c.2. Informe trimestral de seguimiento de actividades. La Adjudicataria deberá presentar informes trimestrales a la responsable del contrato por parte de la Diputación Foral de Bizkaia. Los informes trimestrales del trimestre n deberán entregarse no más tarde que en el día 10 del trimestre n+1.

El informe trimestral deberá incluir:

- Resumen Ejecutivo
- Tareas realizadas
- Principales riesgos y problemáticas identificadas junto con su impacto y recomendaciones de subsanación.





- Modificaciones o cambios identificados/previstos
- Estado de planificación
- Entregables e hitos
- Próximos pasos

c.3. Informe Final de cierre de contrato. La Adjudicataria deberá presentar el informe final a la responsable del contrato por parte de la Diputación Foral de Bizkaia. El informe final deberá entregarse no más tarde que en el día 10 del mes n+1 que finaliza el contrato

El informe final deberá incluir:

- Resumen Ejecutivo
- Tareas realizadas
- Impacto de las tareas realizadas
- Cuadro de mando con objetivos e indicadores
- Lecciones aprendidas
- Biblioteca documental con todos los Entregables
- Recomendaciones para posible escalado o continuación del proyecto

Para la ejecución de los servicios:

- a) Briefings y propuestas
- b) Piezas diseñadas o elaboradas en su caso.
- c) Elementos resultantes de cada una de las tareas que componen el servicio.

Los entregables deben estar disponibles en el tiempo requerido y conforme a las especificaciones y criterios de calidad requeridos.

4. TITULARIDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los derechos de explotación de la propiedad Intelectual (reproducción, distribución, comunicación pública y transformación) de las obras que se puedan crear en virtud del trabajo o prestación de servicio encomendado, serán cedidos en exclusiva a la Diputación con el alcance necesario para su actividad habitual, en el momento de entrega de la obra, sin limitación temporal ni territorial alguna y sin compensación diferente a la establecida por el trabajo o servicio prestado.





5. CONFIDENCIALIDAD

La entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas y de la prestación de los servicios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuanta información o datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del presente contrato.

La información será utilizada únicamente dentro del marco de los servicios que se describen en este contrato.

Asimismo, la adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la buena conservación del material suministrado, información o materiales de cualquier tipo pertenecientes a la Diputación Foral de Bizkaia.

6. PERSPECTIVA DE GENERO

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

